

Số: 1926/BC-BV

Quận 11, ngày 18 tháng 6 năm 2021

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
QUÝ II NĂM 2021

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 07 năm 2013 của Bộ Y Tế về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 ban hành “Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam”;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế;

Căn cứ vào Kế hoạch số 287/KH-HĐQLCL ngày 26/01/2021 về khảo sát hài lòng người bệnh tại Bệnh viện Quận 11 năm 2021;

Căn cứ Quyết định số 4817/QĐ-BYT ngày 20 tháng 11 năm 2020 ban hành “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động”;

Căn cứ Công văn số 6403/BYT-KCB ngày 20 tháng 11 năm 2020 về việc triển khai tích cực khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Thực hiện sự chỉ đạo của Ban giám đốc về việc tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh nhằm cải tiến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh ngày một tốt hơn.

Trong quý II năm 2021 bệnh viện tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng người bệnh:

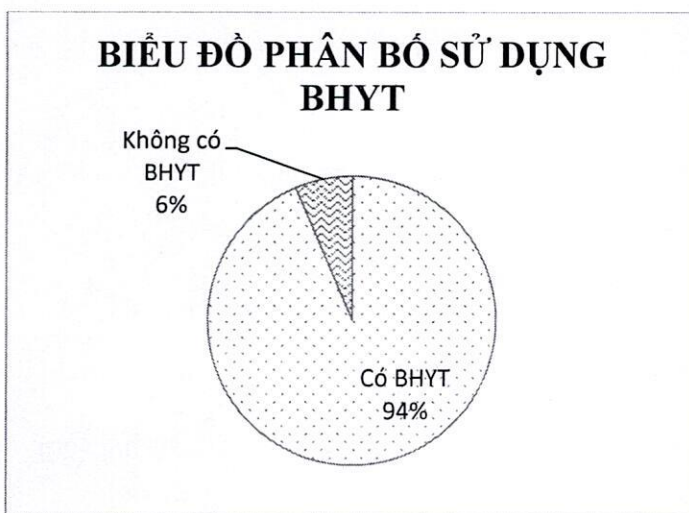
- 265 Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú
- 120 Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú
- 77 Phiếu khảo sát bà mẹ sinh con tại bệnh viện
- 77 Phiếu khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ

I. ĐỐI VỚI BỆNH NGOẠI TRÚ:

Tổng điểm khảo sát ngoại trú 4.67, tỷ lệ 98% bệnh nhân và thân nhân hài lòng.

Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 96% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh, 98% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

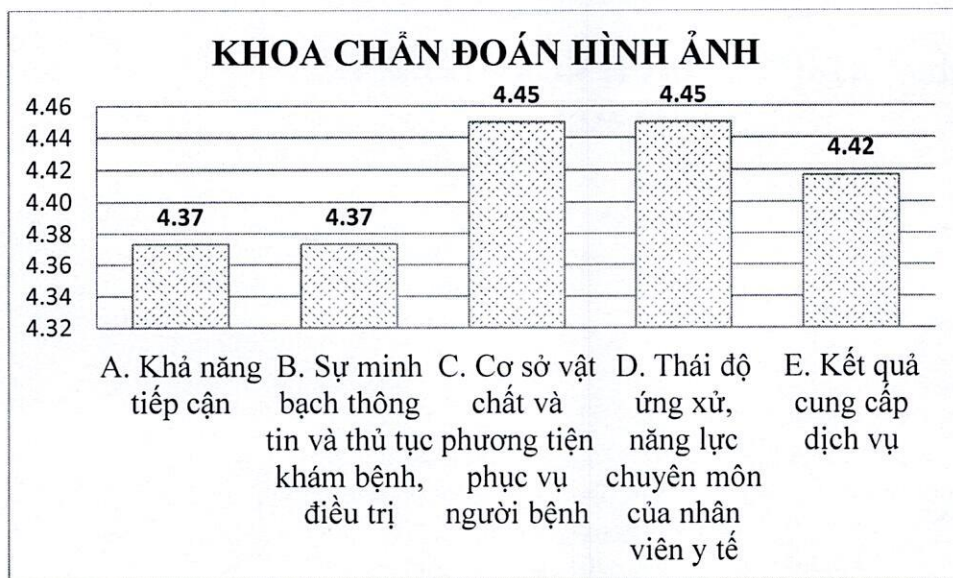
1. Đặc tính chung mẫu khảo sát:



❖ Nhận xét:

Số lượng người bệnh nữ chiếm 56% và người bệnh nam chiếm 44%. Trong đó 94% người bệnh sử dụng BHYT và 6% không sử dụng BHYT.

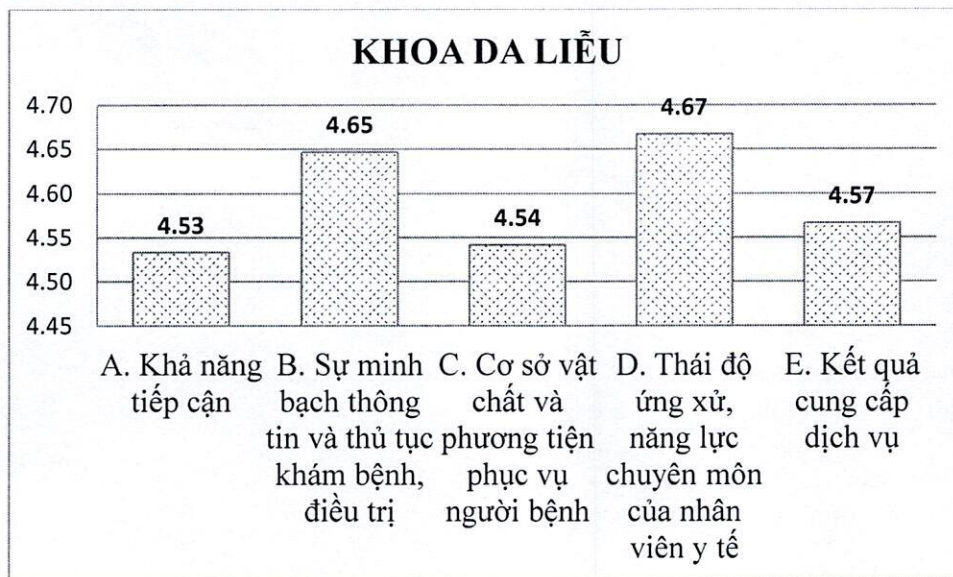
2. Khoa Chẩn đoán hình ảnh:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh được đánh giá cao nhất (4.45); đánh giá về Khả năng tiếp cận và Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.37).

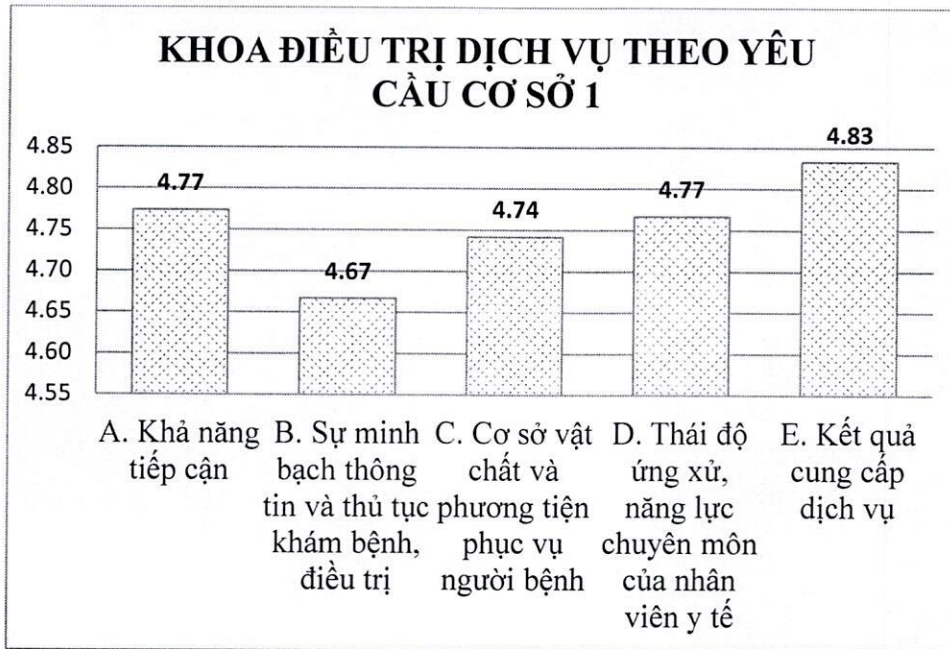
3. Khoa Da liễu:



❖ Nhận xét:

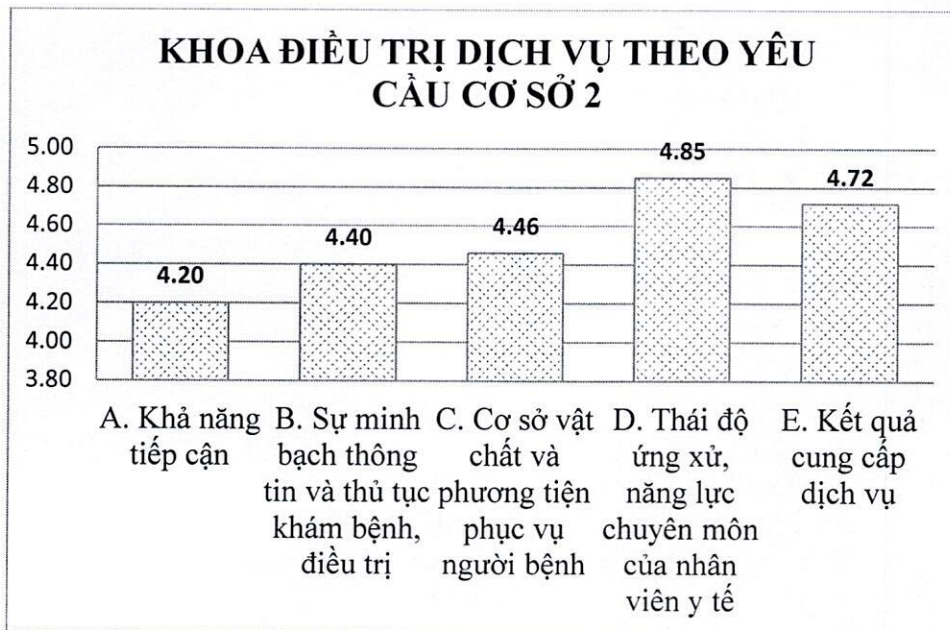
Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.67); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.53).

4. Phòng khám Điều trị dịch vụ theo yêu cầu :



❖ **Nhận xét:**

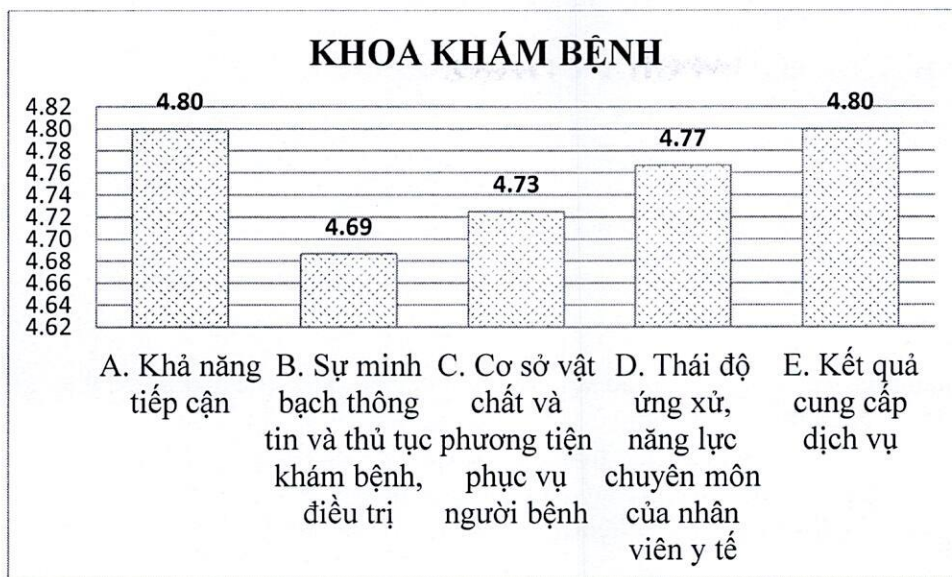
Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (4.83); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (4.67).



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.85); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.20).

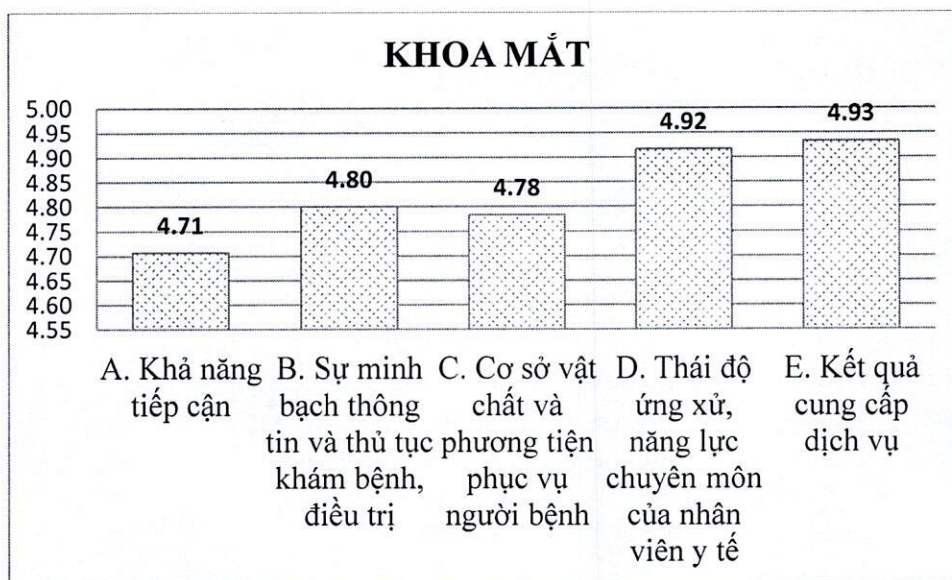
5. Khoa Khám bệnh:



❖ Nhận xét :

Điểm hài lòng về Khả năng tiếp cận và Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (4.80); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (4.69).

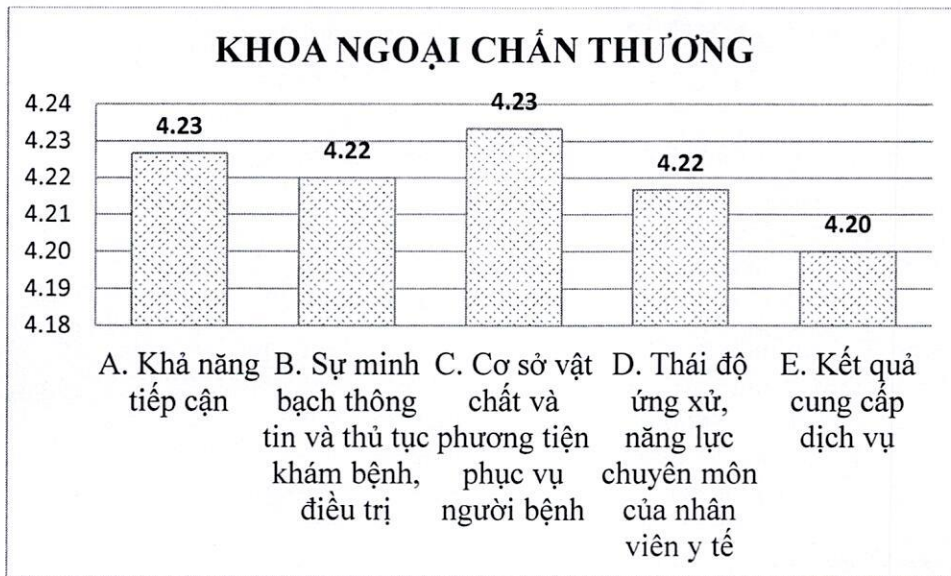
6. Khoa Mắt:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (4.93); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.71).

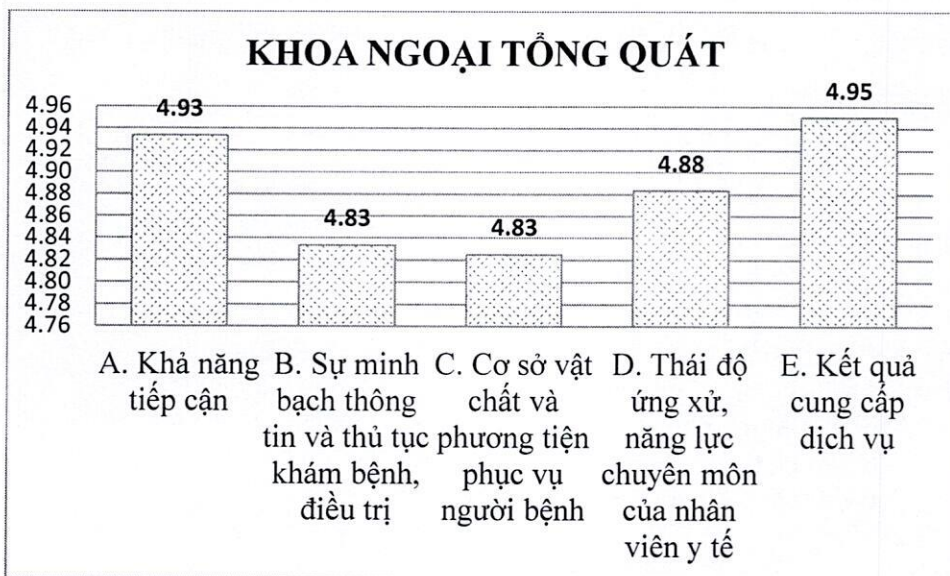
7. Khoa Ngoại chấn thương:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Khả năng tiếp cận và Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh được đánh giá cao nhất (4.23); đánh giá về Kết quả cung cấp dịch vụ thấp nhất (4.20).

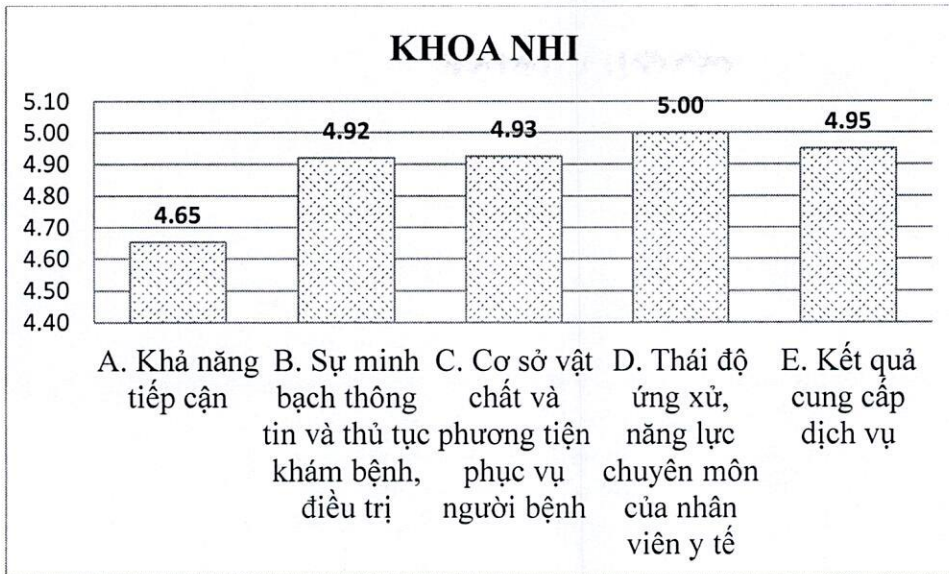
8. Khoa Ngoại tổng quát :



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (4.95); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị và Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất (4.83).

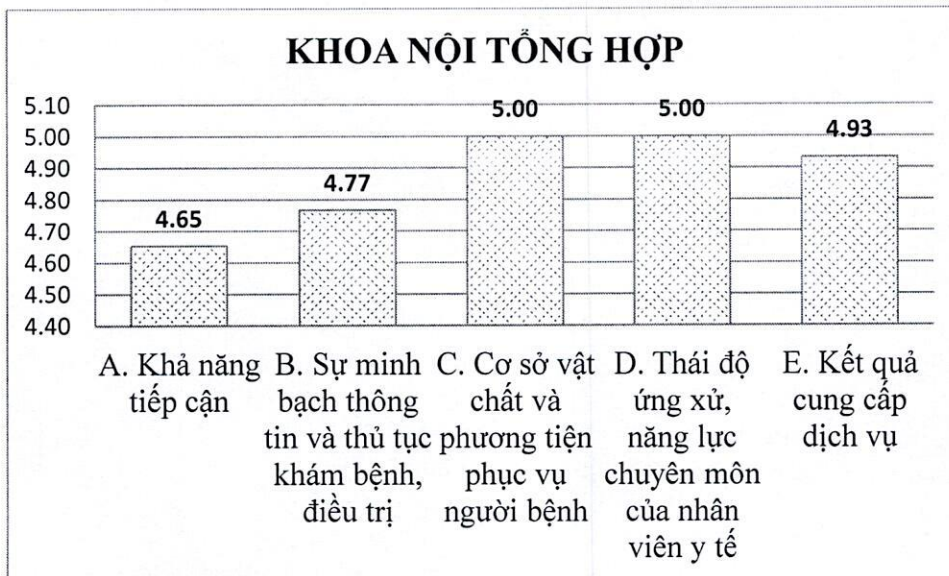
9. Khoa Nhi:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (5.00); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.65).

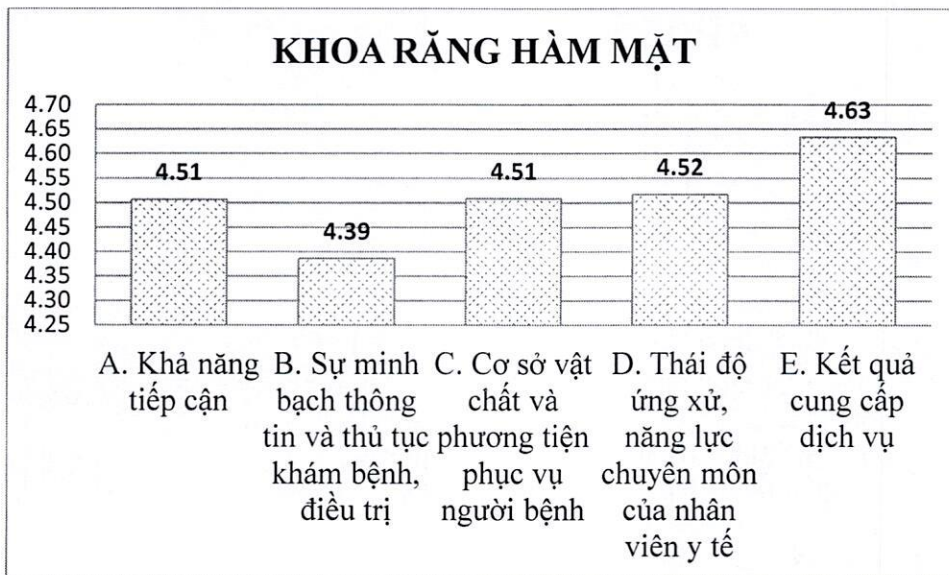
10. Khoa Nội tổng hợp:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (5.00); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.65).

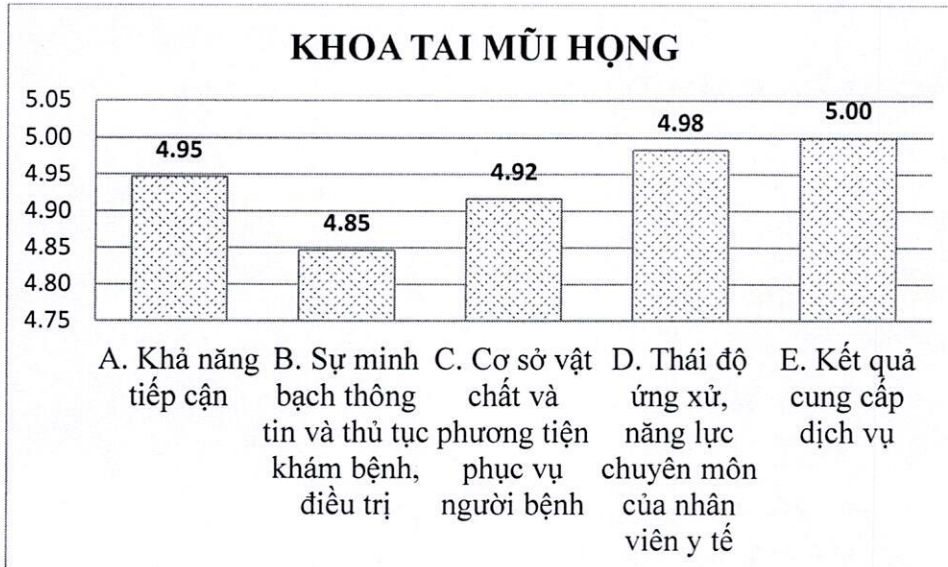
11. Khoa Răng hàm mặt:



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (4.63); Đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (4.39).

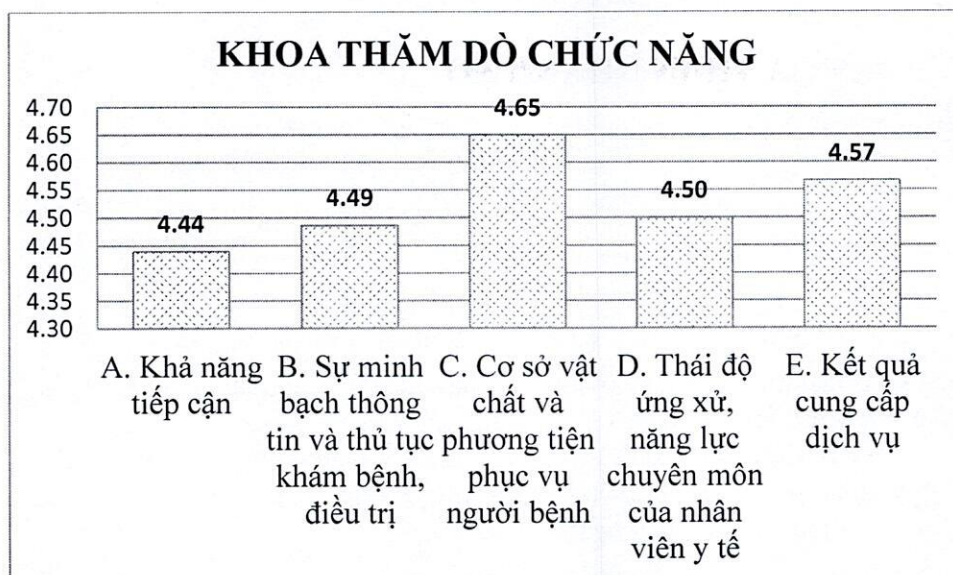
12. Khoa Tai mũi họng:



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (5.00); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (4.85).

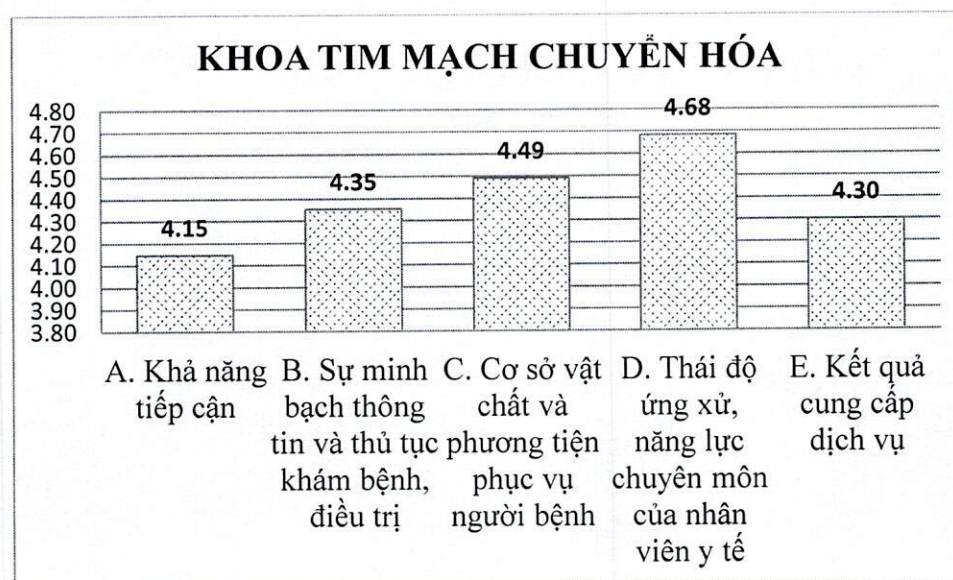
13. Khoa Thăm dò chức năng:



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh được đánh giá cao nhất (4.65); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.44).

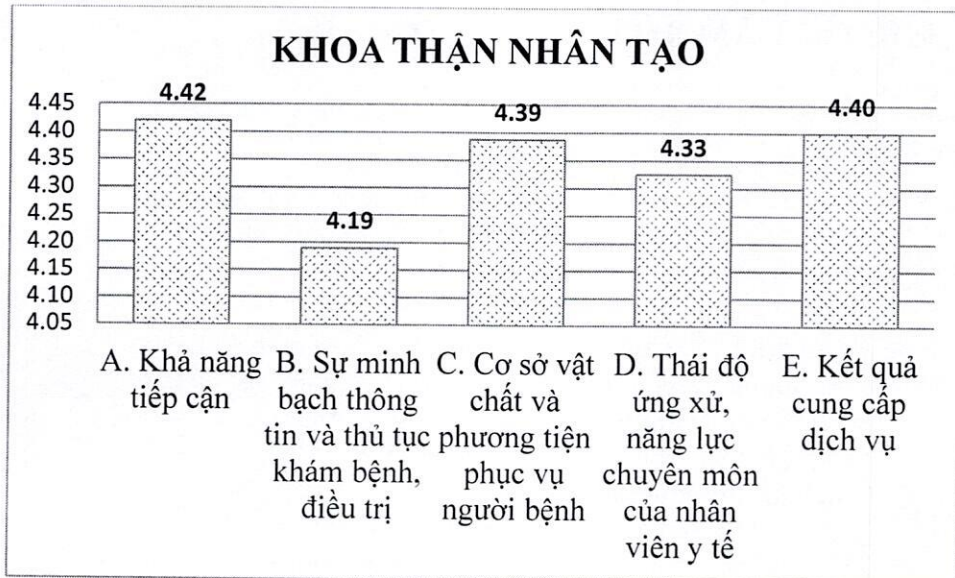
14. Khoa Tim mạch chuyển hóa:



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.68); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.15).

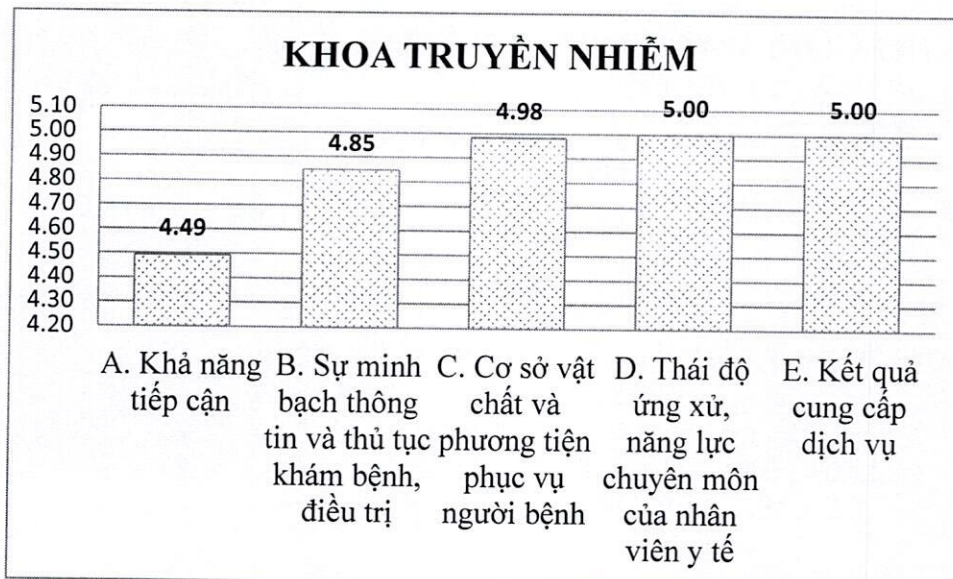
15. Khoa Thận nhân tạo:



❖ **Nhận xét:**

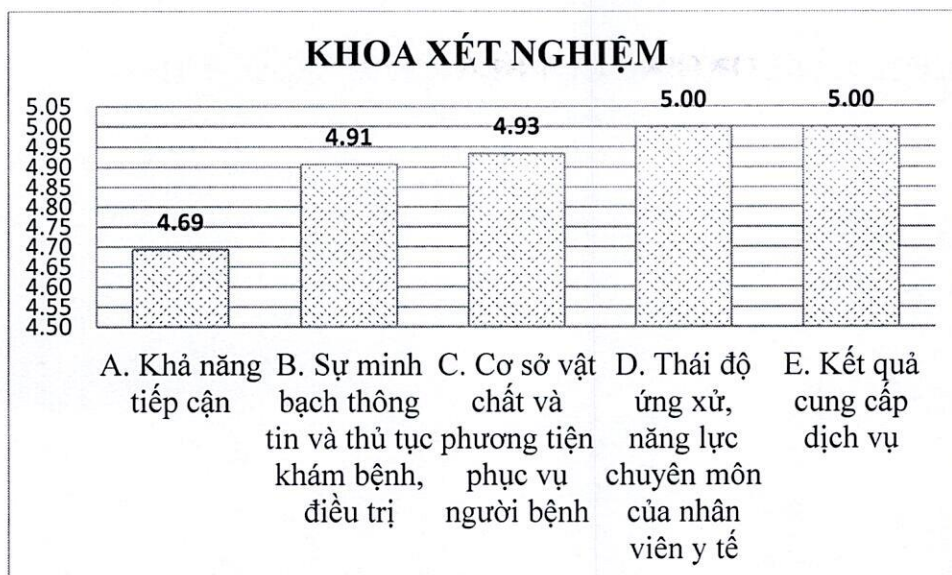
Điểm hài lòng về Khả năng tiếp cận được đánh giá cao nhất (4.42); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (4.19).

16. Khoa Truyền nhiễm:

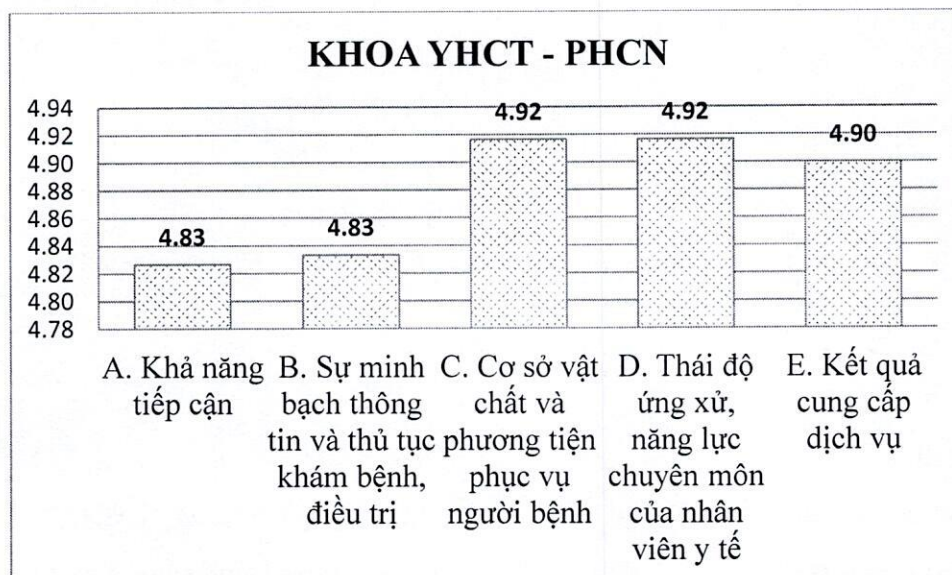


❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (5.00); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.49).

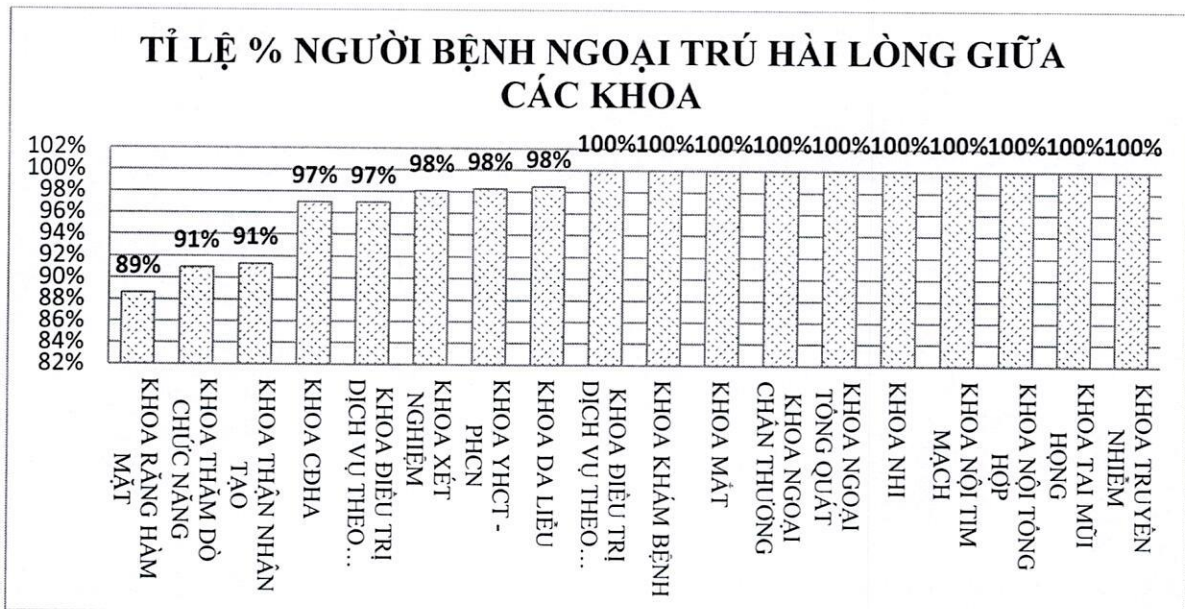
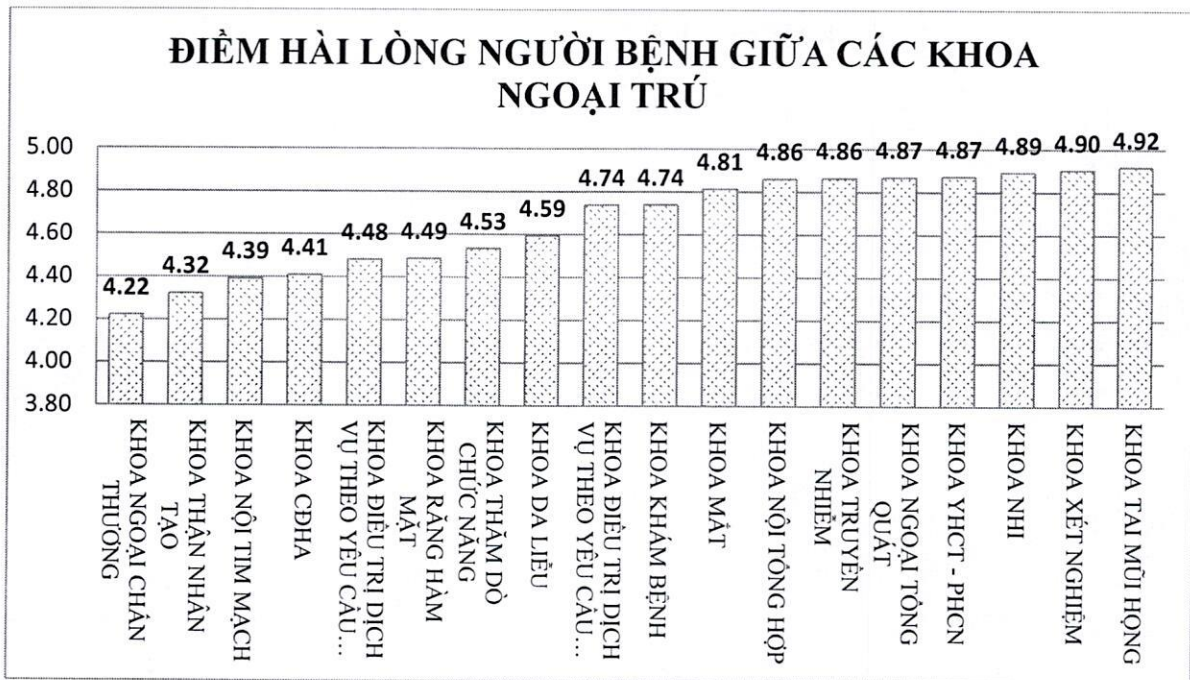
17. Khoa Xét nghiệm:**❖ Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (5.00); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.69).

18. Khoa Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng:**❖ Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh và Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.92); đánh giá về Khả năng tiếp cận và Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (4.83).

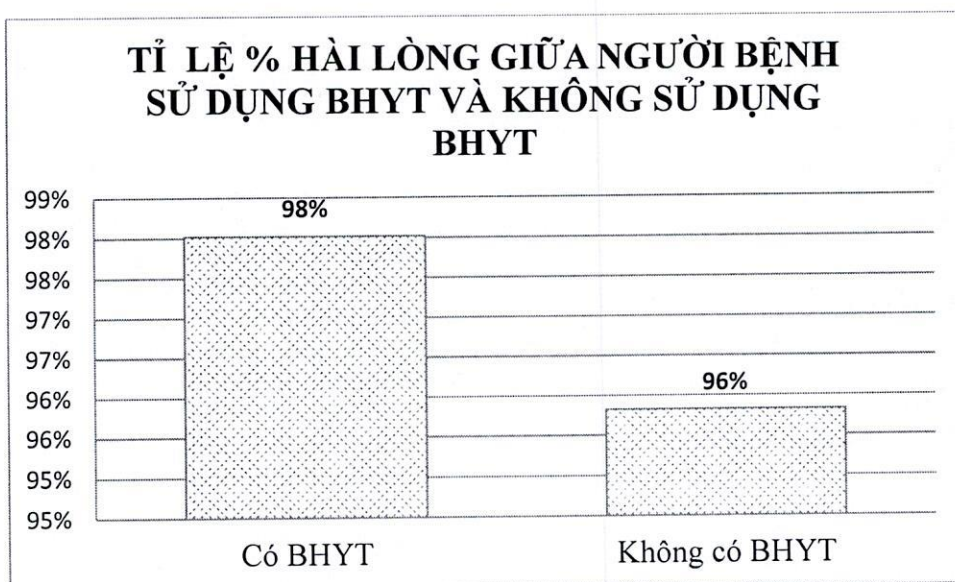
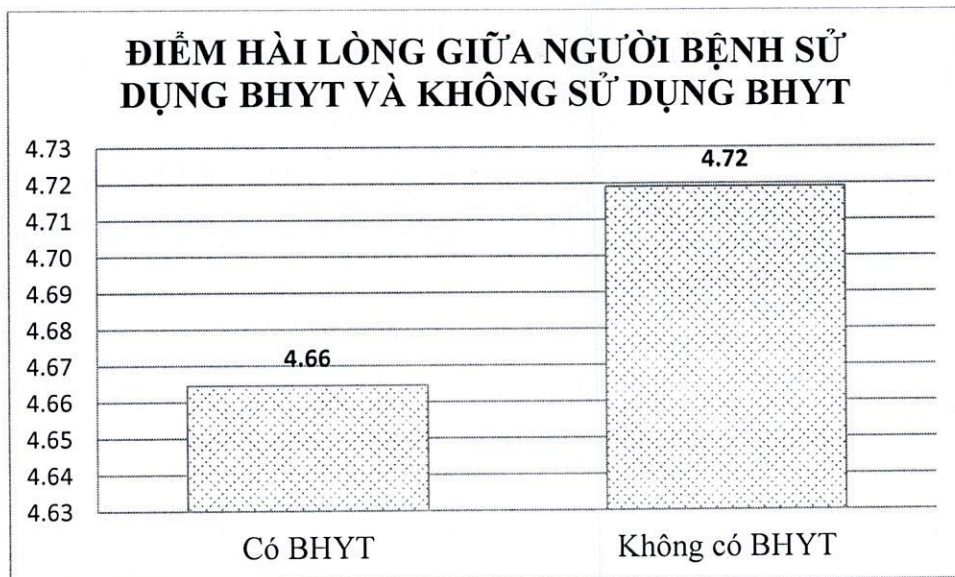
19. Đánh giá điểm hài lòng người bệnh ngoại trú giữa các khoa:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng người bệnh ngoại trú khoa Tai mũi họng cao nhất (4.92), thấp nhất là Khoa Ngoại chấn thương (4.22). Về tỷ lệ % người bệnh hài lòng Khoa Điều trị dịch vụ theo yêu cầu cơ sở 1, Khoa Khám bệnh, Khoa Mắt, Khoa Ngoại chấn thương, Khoa Ngoại tổng quát, Khoa Nhi, Khoa Nội tim mạch, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Tai mũi họng, Khoa Truyền nhiễm đạt 100% tỷ lệ hài lòng, khoa Răng hàm mặt đạt 91% tỷ lệ người bệnh hài lòng.

20. Đánh giá điểm hài lòng người bệnh ngoại trú theo sử dụng BHYT:



❖ Nhận xét:

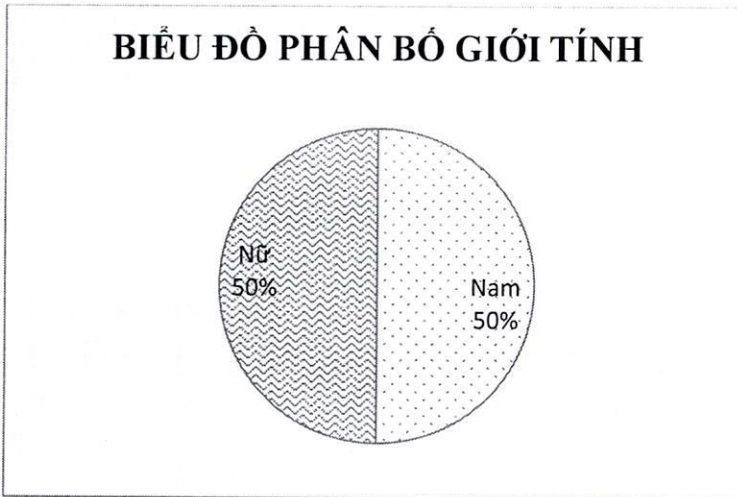
Điểm hài lòng người bệnh ngoại trú của người bệnh có BHYT thấp hơn người bệnh không có BHYT (4.66 và 4.72), về tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT cao hơn so với người bệnh không có BHYT (98% và 96%).

II. ĐỐI VỚI BỆNH NHÂN NỘI TRÚ:

Kết quả cho thấy điểm hài lòng của người bệnh trung bình của nội trú 4.77 đạt 99%.

Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 96% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh, 100% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

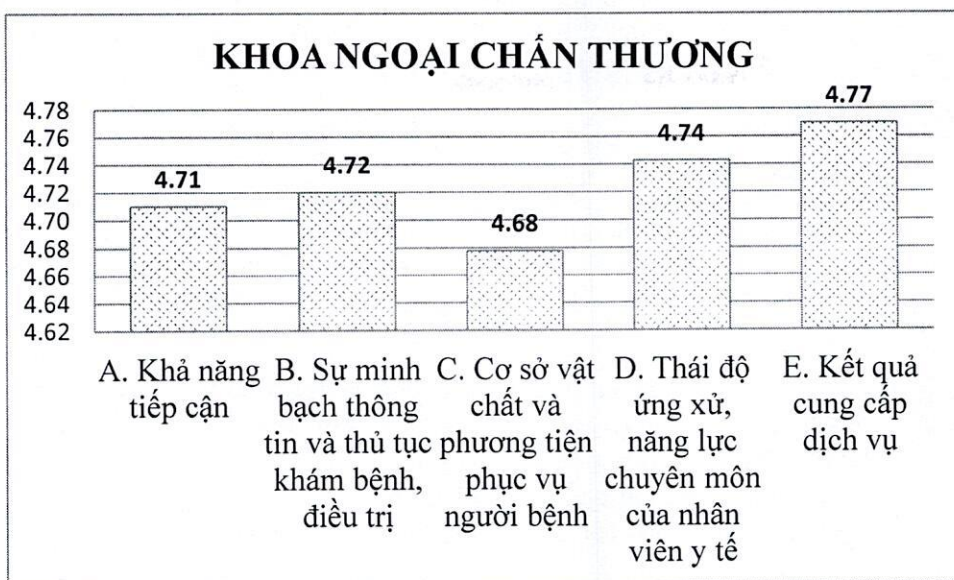
1. Đặc tính chung mẫu khảo sát:



❖ Nhận xét:

Số lượng người bệnh nữ chiếm 50% và người bệnh nam chiếm 50%. Trong đó 90% người bệnh sử dụng BHYT và 10% không sử dụng BHYT.

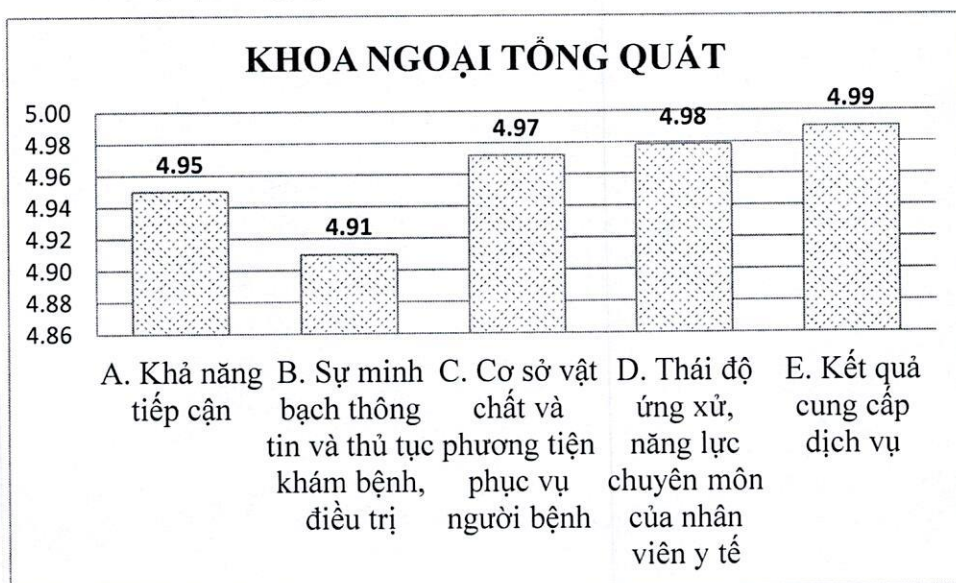
2. Khoa Ngoại chấn thương:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (4.77); đánh giá về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất (4.68).

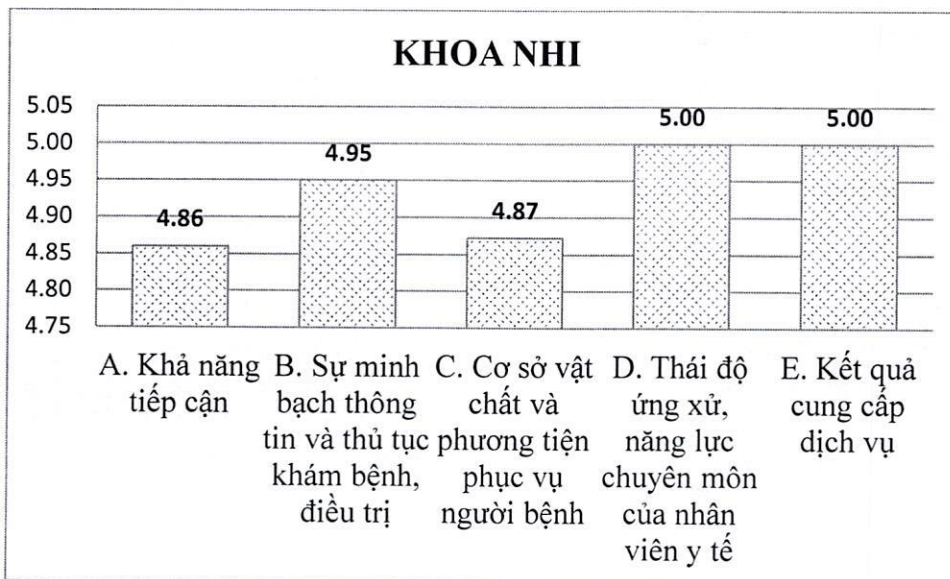
3. Khoa Ngoại tổng quát:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (4.99); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (4.91).

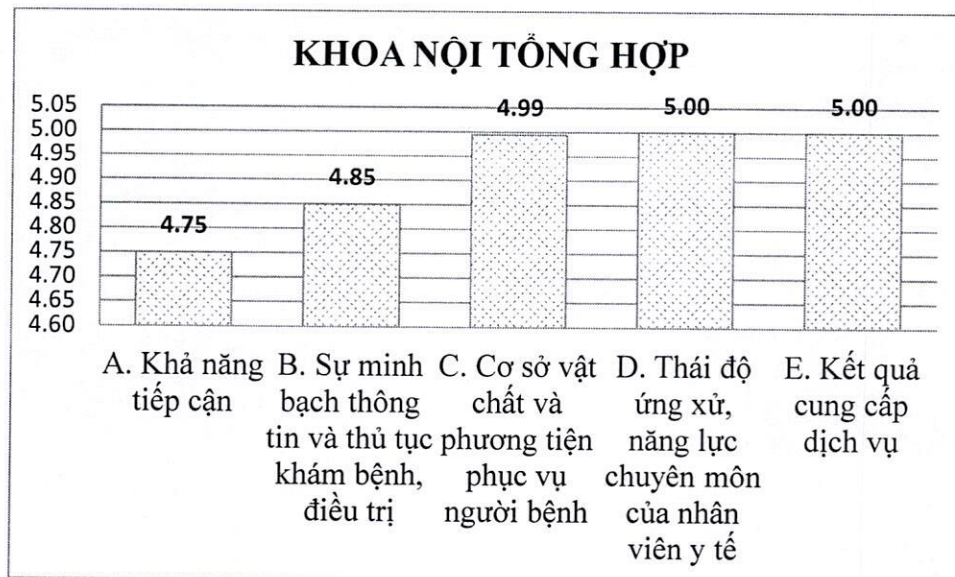
4. Khoa Nhi:



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và Kết quả cung cấp dịch vụ cao nhất (5.00); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.86).

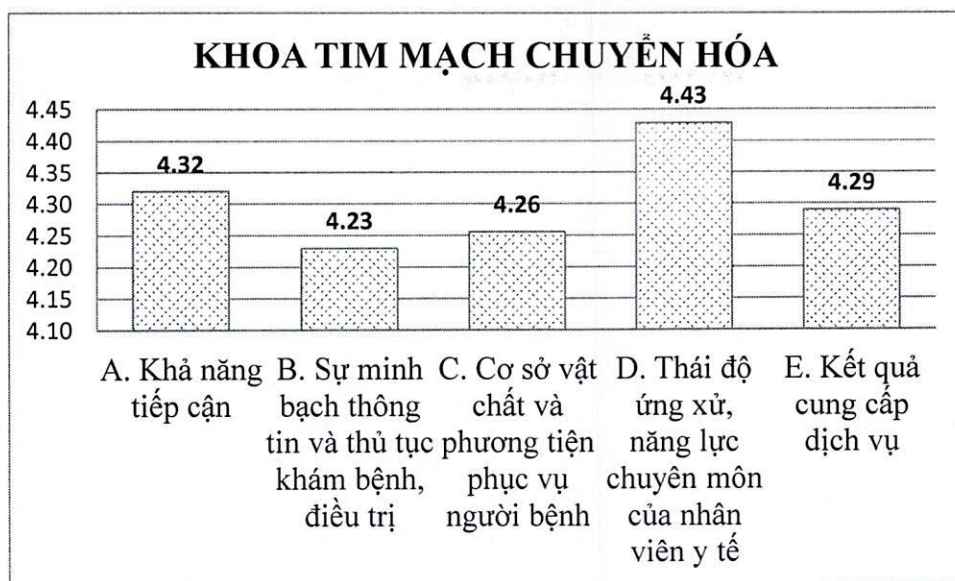
5. Khoa Nội tổng hợp:



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (5.00); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.75).

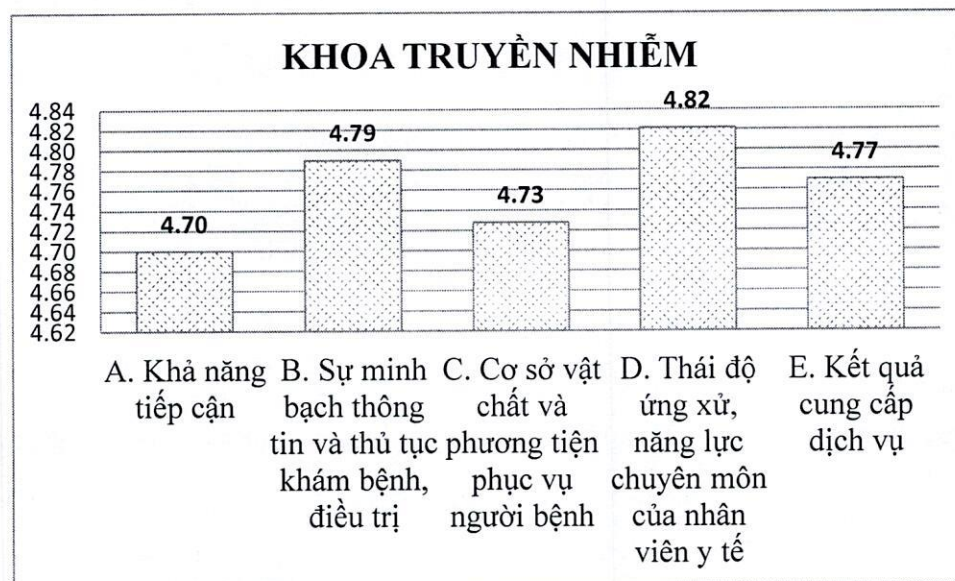
6. Khoa Tim mạch chuyển hóa:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.43); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (4.23).

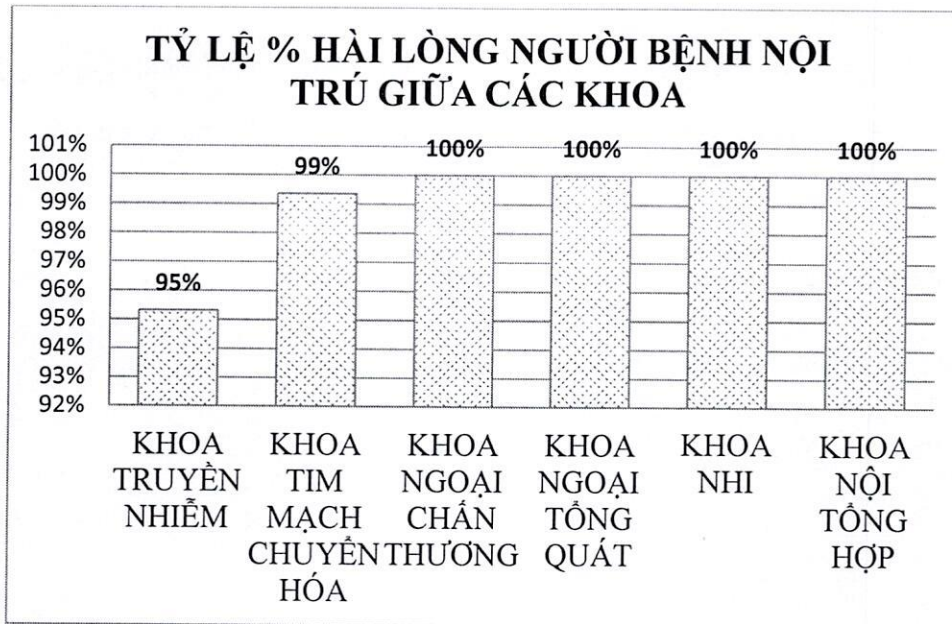
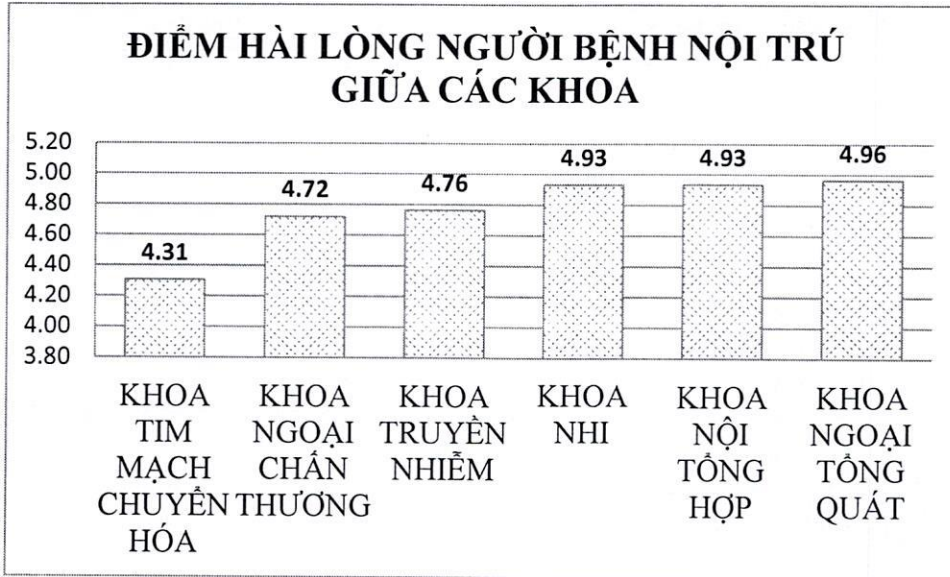
7. Khoa Truyền nhiễm:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế cao nhất (4.82); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.70).

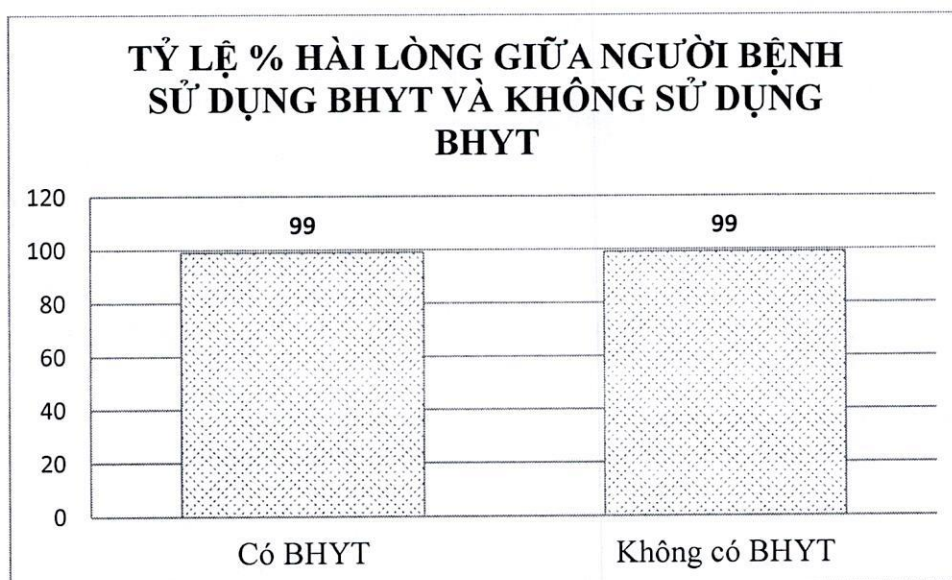
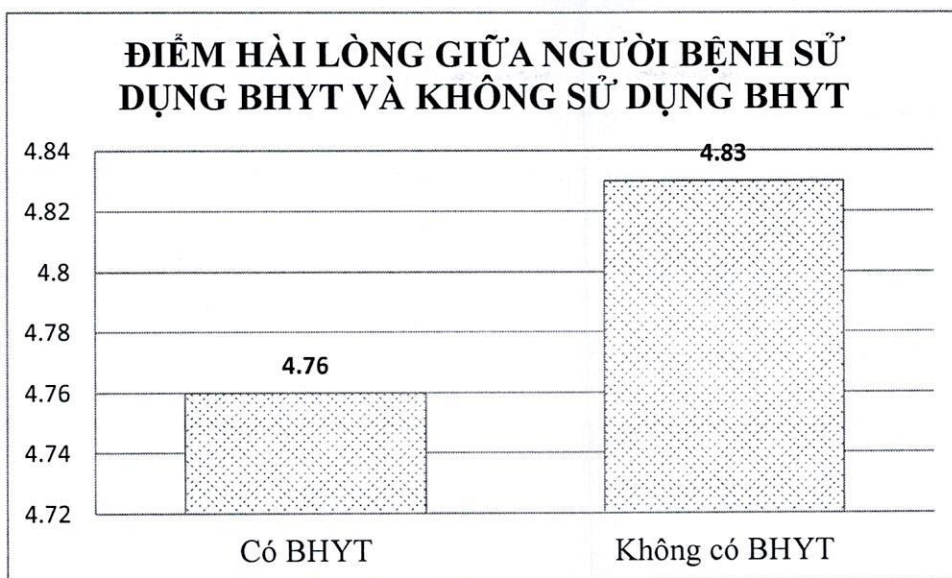
8. Đánh giá điểm hài lòng người bệnh nội trú giữa các khoa:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng người bệnh ngoại trú khoa Ngoại tổng quát cao nhất (4.96), thấp nhất là khoa Tim mạch chuyên hóa (4.31). Tỷ lệ người bệnh hài lòng ở khoa Ngoại chấn thương, khoa Ngoại tổng quát, khoa Nhi, khoa Nội tổng hợp đạt 100%, ở khoa Truyền nhiễm đạt 95%.

9. Đánh giá điểm hài lòng người bệnh nội trú theo sử dụng BHYT:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng người bệnh nội trú của người bệnh không có BHYT cao hơn so với người bệnh không có BHYT (4.83 và 4.76), tỷ lệ % hài lòng người bệnh không có BHYT và người bệnh sử dụng BHYT đều đạt 99%.

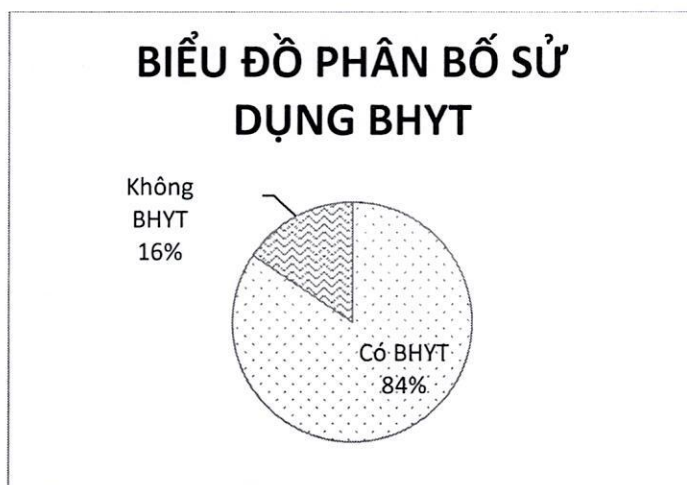
III. KHẢO SÁT BÀ MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN VÀ NUÔI CON BẰNG SỮA MẸ

1. Thông tin chung của đối tượng khảo sát:

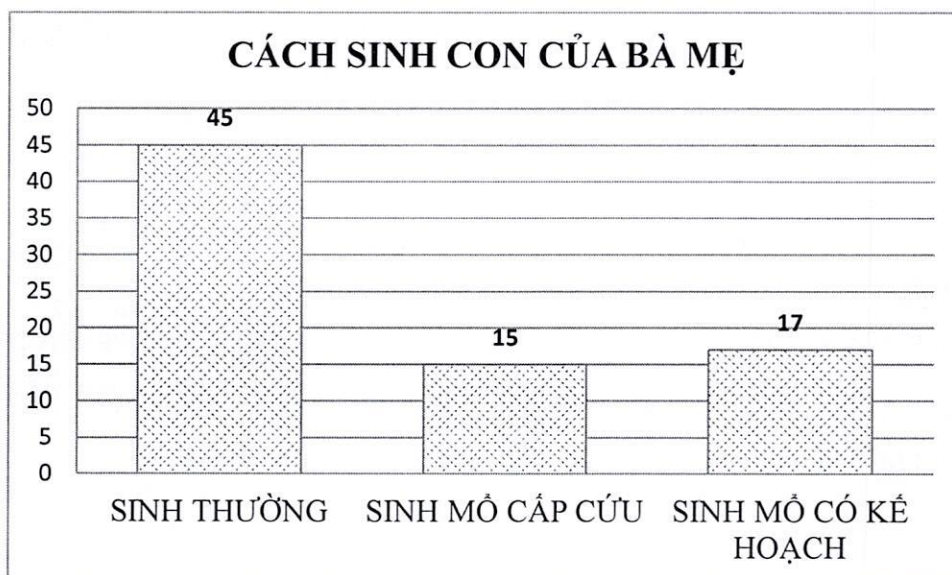
- Trong kỳ khảo sát thu được 77 phiếu, đối tượng khảo sát là bà mẹ sinh con tại bệnh viện và 77 phiếu khảo sát nuôi con bằng sữa mẹ.

- Độ tuổi trung bình: 28.45.

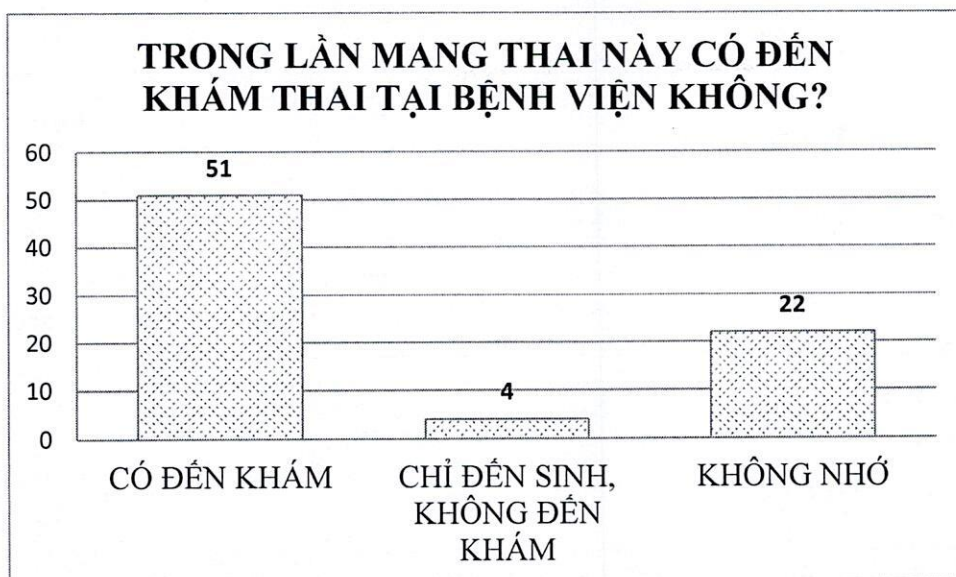
- Số ngày nằm viện trung bình: 4.96 ngày.



2. Cách sinh con của bà mẹ khi đến bệnh viện:

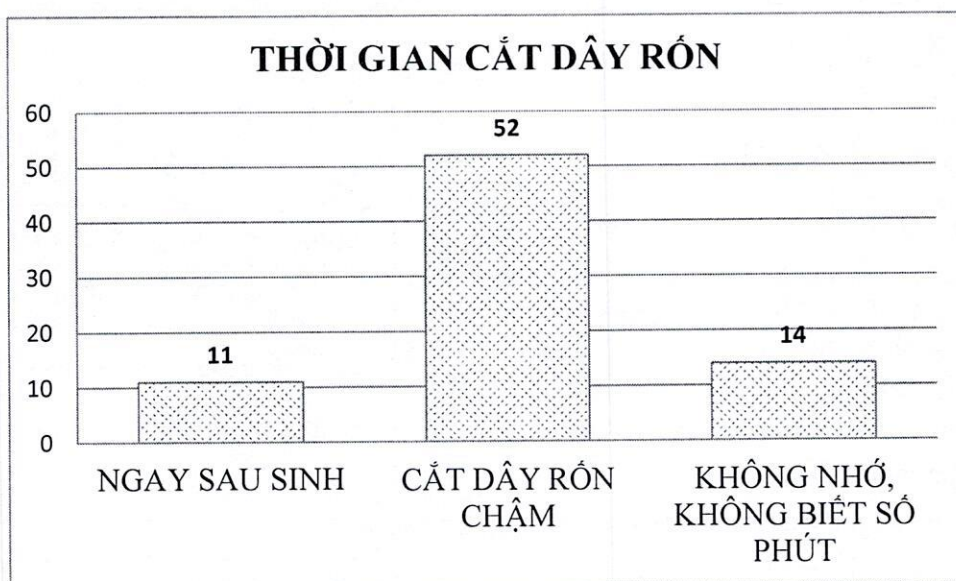


3. Trong quá trình mang thai bà mẹ có đến khám thai tại bệnh viện không?



Số lần khám thai trung bình: 7.12

4. Khi sinh con, ước tính sau bao nhiêu phút thì 2 Mẹ Con được “cắt dây rốn”?



Thời gian cắt dây rốn chậm trung bình: 3.43 phút.

5. Sau khi sinh, mẹ và con có được nhân viên y tế cho thực hiện “da kề da” không? Nếu có trong khoảng thời gian bao lâu?

98.7% Trường hợp sinh con tại bệnh viện được thực hiện da kề da (76/77)

Thời gian thực hiện da kề da trung bình 87.6 phút.

6. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

A. Khả năng tiếp cận

Mục đánh giá	Quý IV-2020	Quý I-2021	Quý II-2021
A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.68	4.75	4.66
A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)	4.71	4.75	4.64

B. Quy trình khám và nhập viện

Mục đánh giá	Quý IV-2020	Quý I-2021	Quý II-2021
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.73	4.83	4.70
B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4.71	4.76	4.70

C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn

Mục đánh giá	Quý IV-2020	Quý I-2021	Quý II-2021
C1. Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp... trước sinh	4.76	4.67	4.74
C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	4.74	4.67	4.73
C3. Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ	4.68	4.68	4.61

D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Mục đánh giá	Quý IV-2020	Quý I-2021	Quý II-2021
D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	4.71	4.73	4.61
D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.67	4.75	4.70
D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4.64	4.75	4.71
D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4.65	4.73	4.58
D5. Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng	4.67	4.75	4.65

D6. Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt.	4.64	4.75	4.62
--	------	------	------

E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế

Mục đánh giá	Quý IV-2020	Quý I-2021	Quý II-2021
E1. Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.74	4.78	4.69
E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.71	4.78	4.69
E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.73	4.78	4.71
E4. Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5)	4.74	4.84	4.78

G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Mục đánh giá	Quý IV-2020	Quý I-2021	Quý II-2021
G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	4.76	4.83	4.69
G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4.74	4.83	4.74
G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.76	4.84	4.73

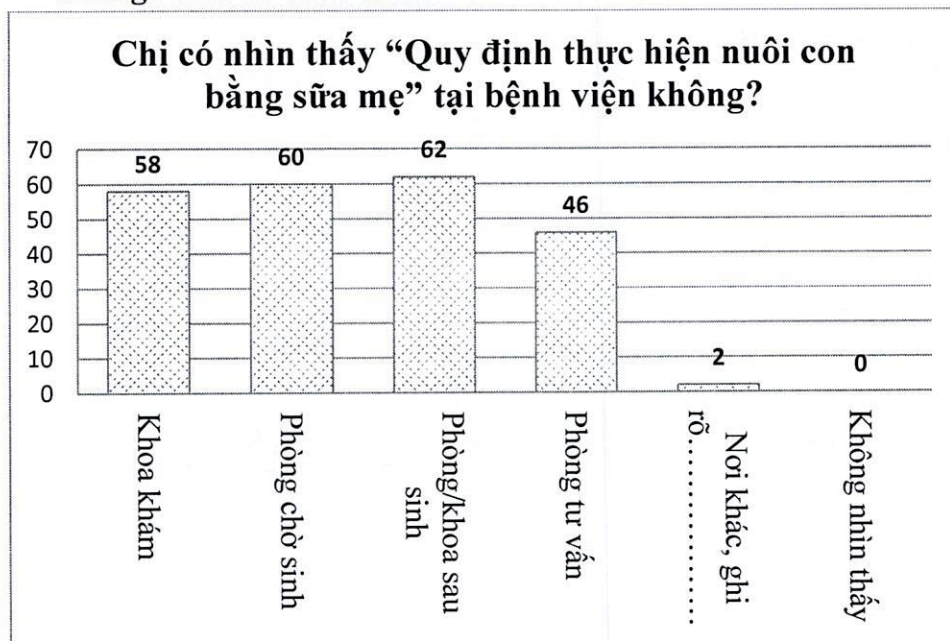
H. Kết quả nằm viện

Mục đánh giá	Quý IV-2020	Quý I-2021	Quý II-2021
H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4.74	4.81	4.74
H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4.74	4.81	4.74
H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	4.71	4.75	4.66

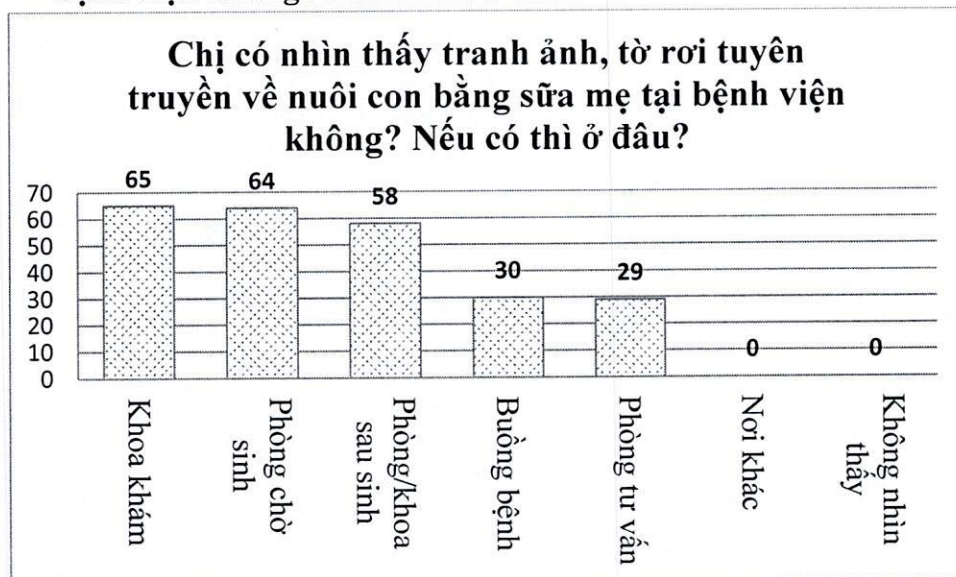
LOẠI THỐNG KÊ	PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN	KẾT QUẢ QUÝ IV - 2020	KẾT QUẢ QUÝ I - 2021	KẾT QUẢ QUÝ II - 2021
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.71	4.76	4.69
2	Tỷ lệ hài lòng chung	97%	100%	99
3	Điểm TB theo từng phần	A. Khả năng tiếp cận: 4.7	A. Khả năng tiếp cận: 4.75	A. Khả năng tiếp cận: 4.65
		B. Quy trình khám và nhập viện: 4.72	B. Quy trình khám và nhập viện: 4.83	B. Quy trình khám và nhập viện: 4.70
		C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn: 4.73	C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn: 4.67	C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn: 4.69
		D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.66	D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.74	D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.65
		E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế: 4.73	E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế: 4.78	E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế: 4.72
		G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.75	G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.83	G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.72
		H. Kết quả nằm viện: 4.73	H. Kết quả nằm viện: 4.79	H. Kết quả nằm viện: 4.71
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	98%	98%	96%
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	94%	90%	100%

7. Thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ

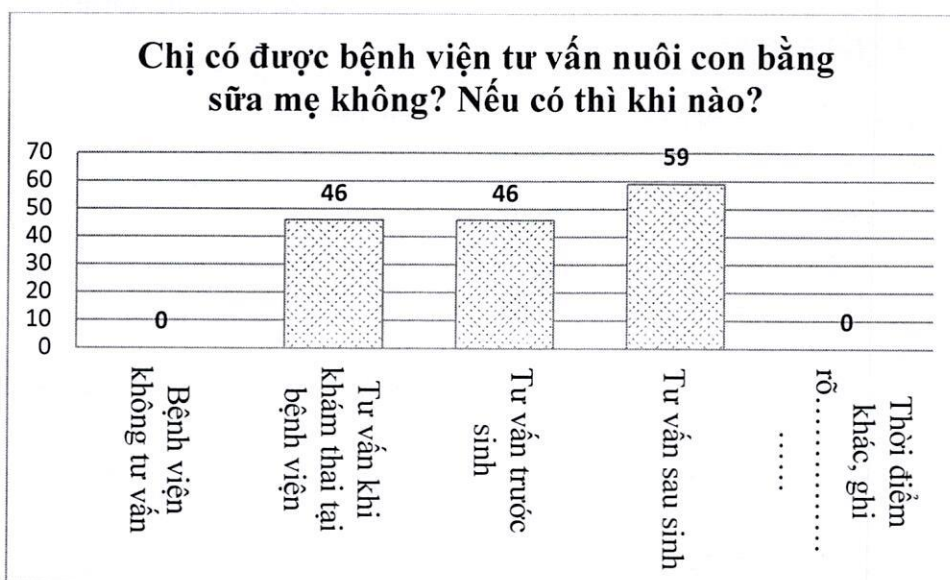
a. Chị có nhìn thấy “Quy định thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ” tại bệnh viện không? Nếu có thì ở đâu?



b. Chị có nhìn thấy tranh ảnh, tờ rơi tuyên truyền về nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện không? Nếu có thì ở đâu?

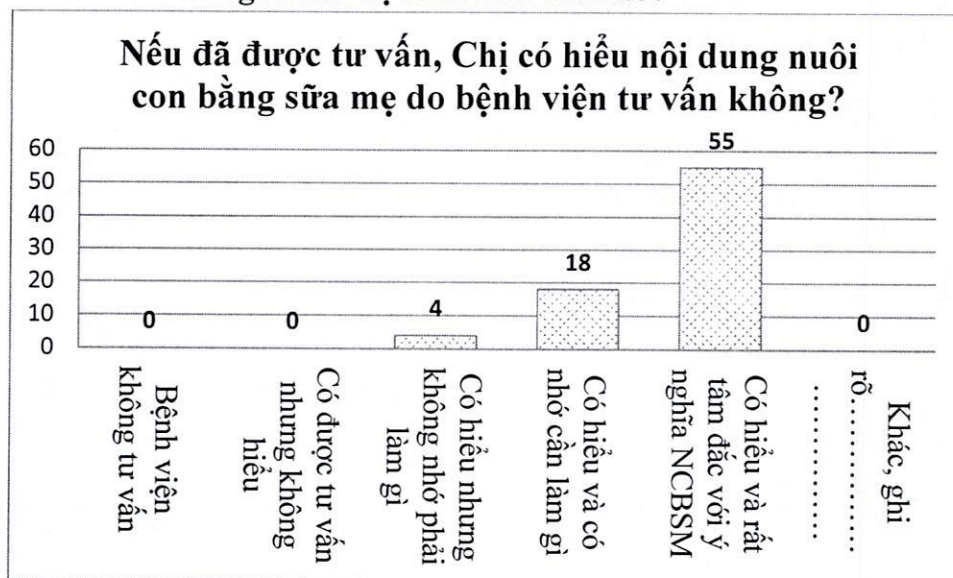


c. Chị có được bệnh viện tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ không? Nếu có thì khi nào?

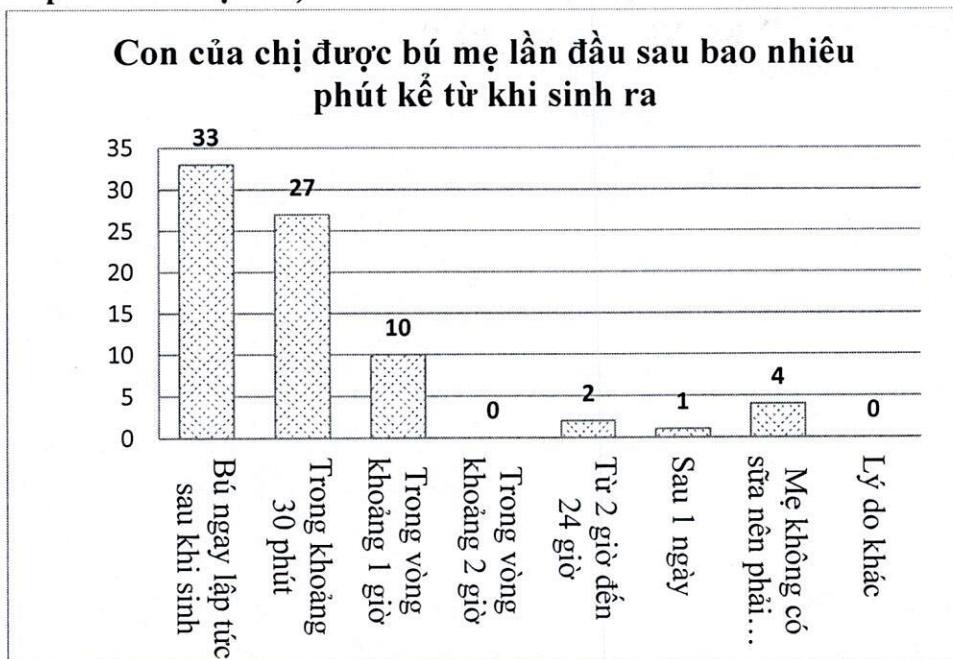


100% Bà mẹ đến bệnh viện đều được tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ

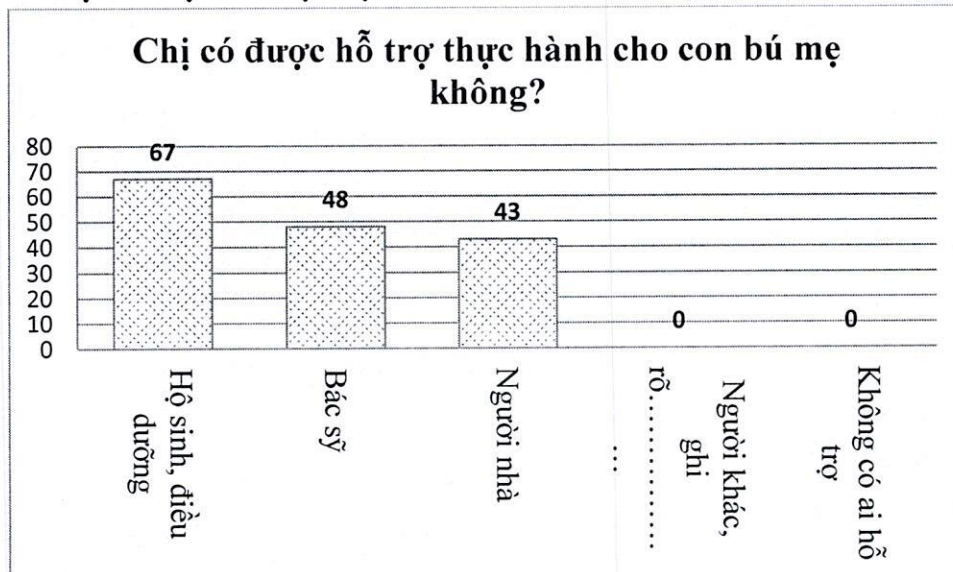
d. Nếu đã được tư vấn, Chị có hiểu nội dung nuôi con bằng sữa mẹ do bệnh viện tư vấn không? Mức độ hiểu như thế nào?



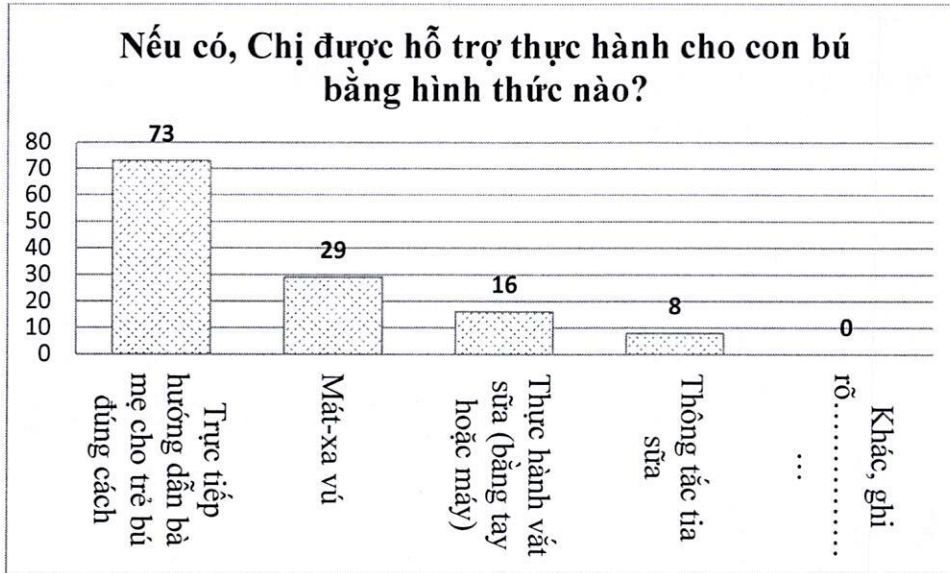
e. Con của chị được bú mẹ lần đầu sau bao nhiêu phút kể từ khi sinh ra (ước tính số phút nếu chị nhớ)



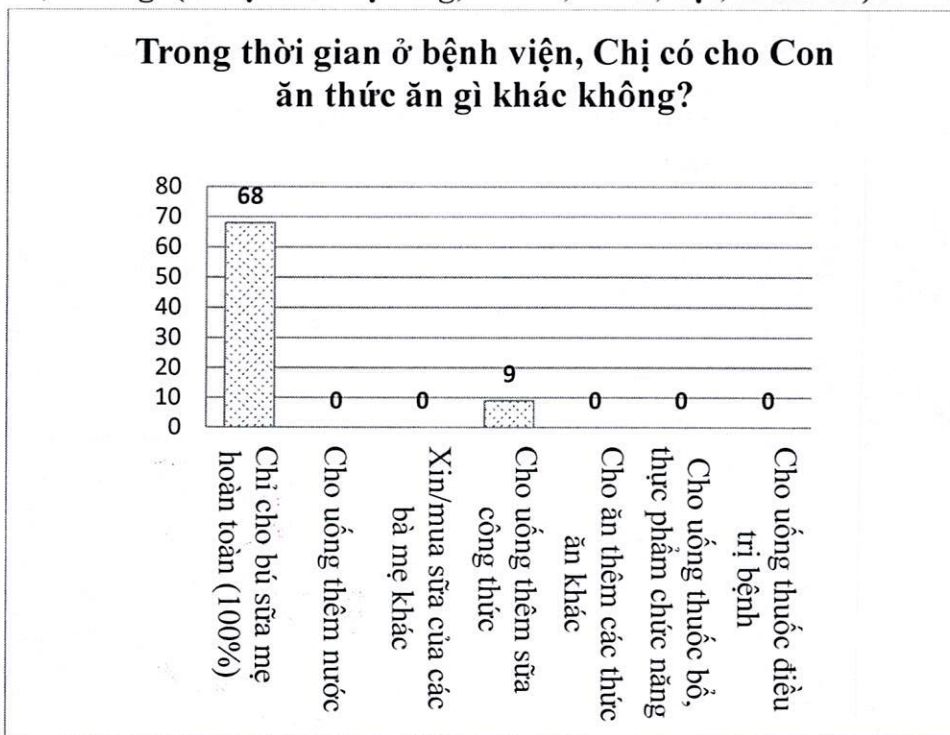
f. Chị có được hỗ trợ thực hành cho con bú mẹ không? Nếu có đó là ai?



g. Nếu có, Chị được hỗ trợ thực hành cho con bú bằng hình thức nào?



h. Trong thời gian ở bệnh viện, Chị có cho Con ăn thức ăn gì khác không? Nếu có, đó là gì (ví dụ như mật ong, chanh, muối, bột, thuốc ...)?



i. Nhân viên y tế có gợi ý mua sữa bột cho Con không?

Không có trường hợp nhân viên y tế gợi ý mua sữa bột cho bé

j. Theo Chị, lợi ích của việc nuôi con bằng sữa mẹ là gì?

Đỡ tốn kém.

Giàu dinh dưỡng, ít tổn kém, giúp co hồi tử cung tốt.

Tăng cường tình cảm mẹ con.

Giúp bé phát triển toàn diện, giúp mẹ mau lành vết thương.

Hạn chế rối loạn đường ruột.

Ngừa băng huyết sau sinh.

Tăng sức đề kháng cho con.

Bé tăng cân khỏe mạnh.

k. Theo Chị, trẻ cần được bú sữa mẹ hoàn toàn trong ít nhất mấy tháng và kéo dài bao lâu?

Theo các bà mẹ được khảo sát thời gian nuôi con bằng sữa mẹ ít nhất trong 7 tháng và kéo dài đến 22.5 tháng.

III. CÁC VẤN ĐỀ TỒN TẠI, ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC:

Căn cứ vào kết quả khảo sát, đề xuất một số vấn đề sau cần ưu tiên cải tiến và khắc phục sau:

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn kết hợp với phòng Hành chính quản trị thường xuyên giám sát công tác vệ sinh tại bệnh viện đảm bảo bệnh viện xanh sạch đẹp.

- Các khoa luôn luôn cập nhật tình hình cơ sở vật chất phục vụ bệnh nhân, đề xuất sửa chữa hoặc mua mới cơ sở vật chất hư hỏng gửi phòng Hành chính quản trị để sửa chữa hoặc mua mới kịp thời, tăng quạt và điều hòa để phục vụ bệnh nhân ngày càng tốt hơn.

- Đề nghị các trưởng khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh, tránh gây phiền hà cho bệnh nhân./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Ban Giám Đốc ;
- Phòng QLCL;
- Lưu: VT, QLCL (3b).

GIÁM ĐỐC



Phạm Quốc Dũng